



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos
por el servicio de nutrición del Hospital Aurelio
Díaz Ufano y Peral, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Magíster en gestión de los servicios de la salud**

AUTOR:

Br. Pino Sánchez, Luis Alberto

ASESOR:

Mg. Sánchez Coronel, Danilo

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2016

Dr. Talledo Reyes, Rodolfo
Presidente

Dra. Silva Narvaste, Bertha
Secretaria

Mgtr. Salazar Avalos, Mateo
Vocal

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi familia, mi madre, hermanos y muy en especial a mi esposa e hijos, gracias a su apoyo incondicional, por su amor y por brindarme el tiempo necesario y su total respaldo que me ayudan a continuar en la vida con mi labor profesional.

Agradecimientos

Agradecimiento muy especial a las personas que me apoyaron en la realización de mi investigación, incentivando a continuar con mi capacitación profesional y al enriquecimiento de mis aptitudes por mi actividad laboral y humana.

Agradezco a mi familia por su paciencia, su apoyo incondicional, por su aliento en la continuación de mis estudios.

Agradezco a las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de desarrollar nuestros estudios de Maestría.

Quiero agradecer en especial a mis profesores por transmitirme sus vastos conocimientos, especialmente a nuestro asesor, el Mg. Danilo Sánchez Coronel, por darme la oportunidad de poder esforzarme y lograrlo.

Declaración Jurada

Yo, Luis Alberto Pino Sánchez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08152794, con la tesis titulada: “Satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el servicio de nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para tener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo del 2016

Luis Alberto Pino Sánchez
DNI N° 08152794

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el servicio de nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, Introducción, referido a los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el planteamiento y formulación del problema, las hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, Marco Metodológico, se presentan las variables, su operacionalización, la metodología, el tipo y diseño de estudio, la población y la muestra, la técnica e instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, corresponde a los Resultados, donde se describen las variables y la contrastación de hipótesis.

En el Cuarto Capítulo, está la Discusión, en el quinto capítulo se desarrollan las Conclusiones y en el sexto capítulo las recomendaciones apropiadas a tener en cuenta. Finalmente en el capítulo séptimo las Referencias y los Apéndices.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Tabla de contenido

| | Pág |
|---|---------------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Tabla de contenido | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1. Antecedentes | 15 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 20 |
| 1.3. Justificación | 33 |
| 1.4. Problema | 34 |
| 1.5. Hipótesis | 37 |
| 1.6. Objetivos | 37 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 39 |
| 2.1. Variables | 40 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 41 |
| 2.3. Metodología | 42 |
| 2.4. Tipos de estudio | 42 |
| 2.5. Diseño | 43 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 43 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 46 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 50 |
| 2.9. Aspectos éticos | 50 |

| | |
|---|-----------|
| III. RESULTADOS | 51 |
| 3.1.Descripción de variables | 52 |
| 3.2.Contrastación de hipótesis | 58 |
| IV. DISCUSIÓN | 59 |
| V. CONCLUSIONES | 62 |
| VI. RECOMENDACIONES | 65 |
| VII. REFERENCIAS | 68 |
| ANEXOS | 73 |
| Anexo A: Matriz de consistencia | 74 |
| Anexo B: Instrumento 1 - Nivel de satisfacción del usuario | 76 |
| Anexo C: Base de datos – Resultado nivel de satisfacción del paciente | 78 |
| Anexo D: Ficha de validación de los instrumentos | 85 |
| Anexo E: Artículo | 90 |

Lista de tablas

| | Pág |
|---|-----|
| Tabla 1: Operacionalización de la variable Nivel de satisfacción | 41 |
| Tabla 2: Análisis de consistencia interna de la variable Nivel de Satisfacción de los pacientes hospitalizados por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD, 2015 | 48 |
| Tabla 3: Análisis de ítem-test de la variable Nivel de Satisfacción | 49 |
| Tabla 4: Nivel de Satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD, 2015 | 52 |
| Tabla 5: Nivel de satisfacción según la dimensión Elementos tangibles de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral ESSALUD, 2015 | 53 |
| Tabla 6: Nivel de Satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral ESSALUD, 2015 | 54 |
| Tabla 7: Nivel de Satisfacción según la dimensión Capacidad de respuesta de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral ESSALUD, 2015 | 55 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 8: | Nivel de Satisfacción según la dimensión Seguridad de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral ESSALUD, 2015 | 56 |
| Tabla 9: | Nivel de Satisfacción según la dimensión Empatía de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral ESSALUD, 2015 | 57 |

Lista de figuras

| | Pág |
|---|-----|
| Figura 1: Barras Percepción del Nivel de Satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD, 2015 | 52 |
| Figura 2: Percepción del Nivel de Satisfacción según la dimensión Elementos tangibles de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD, 2015 | 53 |
| Figura 3: Percepción del Nivel de Satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD, 2015 | 54 |
| Figura 4: Percepción del Nivel de Satisfacción según la dimensión Capacidad de respuesta de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD, 2015 | 55 |
| Figura 5: Percepción del Nivel de Satisfacción según la dimensión Seguridad de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD, 2015 | 56 |
| Figura 6: Percepción del Nivel de Satisfacción según la dimensión Empatía de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD, 2015 | 57 |

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, 2015.

En relación a la metodología se usó el método deductivo, se realizó la validación del contenido de los ítems del instrumento, validez de constructo y se obtuvo la confiabilidad. La muestra fue de 200 pacientes hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, 2015. El diseño de la investigación es de tipo no experimental: Corte transversal y descriptiva, ya que no se manipula ni se somete a prueba las variables de estudio.

En los resultados se pudo observar que el 77% de los usuarios encuestados indicaron que tienen una regular satisfacción, mientras que el 13% una buena satisfacción y el 10% mencionaron que tienen una mala satisfacción, por lo que se deberán hacer las correcciones en las dimensiones cuyos porcentajes estén bajos y se necesite reforzar con el trabajo coordinado con todo el personal del Servicio de Nutrición. Se pudo concluir que existe un alto porcentaje de percepción del nivel de satisfacción que dieron regular y bueno, mientras que en relación a las dimensiones se deben mejorar sobre todo en elementos tangibles y seguridad, mientras que se deben reforzar la fiabilidad, capacidad de respuesta, y empatía; por lo tanto se considera que la aceptación tiene un alto porcentaje entre bueno y regular nivel de satisfacción.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, Nutrición, Pacientes, Personal.

Abstract

The aim of the research was to determine the satisfaction level of hospitalized patients served by the Nutrition Service of Hospital Aurelio Diaz Ufano and Peral, 2015.

In relation to the methodology used deductive method, validation of content held instrument items, construct validity and reliability was obtained. The sample consisted of 200 hospitalized patients served by the Nutrition Service of Hospital Aurelio Diaz Ufano and Peral, 2015. The research design is non-experimental: Transversal and descriptive Court, since it is not handled or subjected to the test study variables.

In the results it was observed that 77% of users surveyed said they have a regular satisfaction, while 13% good satisfaction and 10% mentioned that they have poor satisfaction, so you must make corrections in the dimensions whose percentages are low and need to strengthen coordinated work with all staff Nutrition Service. It was concluded that there is a high percentage of perceived level of satisfaction that gave regular and good, while in relation to the dimensions must be improved especially in tangibles and security, while should be strengthened reliability, responsiveness, and empathy; therefore it considered that acceptance has a high percentage between good and consistent level of satisfaction.

Keywords: User satisfaction, Nutrition, patients, staff.